

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian dan hasil pengujian dengan menggunakan analisis SmartPLS untuk menguji Pengaruh Persepsi Harga Kualitas Pelayanan, dan Kemudahan Transaksi Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kereta Api Commuter (Studi Kasus Pada Konsumen Kereta Api Commuter Line Dhoho Di Stasiun Wonokromo) serta hasil pembahasan yang dijelaskan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini disimpulkan bahwa variabel persepsi harga memiliki kontribusi meskipun sangat lemah dalam pertimbangan konsumen untuk melakukan keputusan pembelian namun sangat lemah. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Dapat pula diinterpretasikan bahwa tingkatan harga yang ditawarkan oleh perusahaan memperkuat konsumen dalam proses pembelian tiket kereta api Commuter Line Dhoho.
2. Pada penelitian ini disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki kontribusi kuat dalam pertimbangan konsumen untuk melakukan keputusan pembelian. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Dapat pula diinterpretasikan

bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin kuat pula pertimbangan konsumen dalam proses pembelian tiket kereta api Commuter Line Dhoho.

3. Pada penelitian ini disimpulkan bahwa variabel kemudahan transaksi memiliki kontribusi kuat dalam pertimbangan konsumen untuk melakukan keputusan pembelian. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan transaksi berpengaruh terhadap keputusan pembeliann. Dapat pula diinterpretasikan bahwa kemudahan konsumen menggunakan sistem dalam proses bertransaksi menjadi bahan pertimbangan yang kuat untuk melakukan keputusan pembelian tiket kereta api Commuter Line Dhoho

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, adapun saran yang dapat penulis sampaikan yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan permasalahan terkait keluhan konsumen terhadap penumpang tiket kereta tanpa nomor kursi disarankan agar kereta api commuter line dhoho melakukan penambahan fasilitas seperti pegangan tangan dan area berdiri yang luas pada gerbong kereta untuk kenyamanan seluruh penumpang.
2. Dalam meningkatkan variabel persepsi harga pada indikator kesesuaian harga dengan kualitas produk memiliki skor terendah dibandingkan indikator lainnya, disarankan agar pihak kereta api commuter line dhoho

untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan penawaran harga yang berbeda antara tiket dengan nomor kursi dan tiket kereta tanpa nomor kursi.

3. Dalam meningkatkan variabel kualitas pelayanan pada indikator fasilitas fisik yang diberikan sesuai dengan yang diinginkan memiliki skor terendah dibandingkan indikator lainnya, disarankan agar pihak kereta api commuter line Dhoho untuk meningkatkan kualitas fisik dengan mengevaluasi layanan toilet dan kursi tegak yang kurang memberikan kenyamanan bagi penumpang.
4. Dalam meningkatkan variabel kemudahan transaksi pada indikator tahap-tahap dalam proses transaksi pada sistem mudah dipahami memiliki skor terendah dibandingkan indikator lainnya, disarankan agar pihak manajemen memperbaiki sistem dan melakukan evaluasi pada proses transaksi dengan melengkapi sejumlah fitur yang praktis dan mudah dipahami oleh seluruh pengguna.
5. Bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan variabel bebas lain yang mempengaruhi intensitas pembelian seperti kualitas informasi, karena pada proses pembelian melalui sistem kualitas informasi pembeli dan penjual tidak bertemu sehingga pembeli mengandalkan kualitas informasi yang didapatkan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan keputusan pembelian.